Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

Le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail
Canadian Workplace Automation Research Centre

Canada

Communications Canada
Centre canadien de recherche sur
l'informatisation du travail (CCRIT)
Direction de la recherche organisationnelle

L'INFORMATISATION AU QUOTIDIEN

Comportements et attitudes de la population canadienne
face à l'informatique

par

LUCIE DESCHENES

Été 1988
Laval

CC-CCRIT-DLR-88/9-052

90-02845/

Nous tenons à souligner la participation à ce projet de CROP-Focus-3SC et Les services à la recherche JTD Inc.

Ce document* s'inscrit dans une série de rapports de recherche résultant de travaux exécutés ou commandités par la Direction de la recherche organisationnelle du Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail (CCRIT), du ministère des Communications du Canada. Son contenu n'engage que l'auteure.

Copyright Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988
No de cat. Co28-1/24-1988F
ISBN 0-662-95167-0

* La version intégrale du rapport est disponible en anglais.
The complete report is available in English.

SOMMAIRE

Menée au printemps 1987, l'enquête CROP* sur les attitudes et les comportements de la population canadienne face à l'informatique** a d'abord permis d'établir qu'environ trois Canadiens sur dix utilisent aujourd'hui l'informatique dans l'une ou l'autre de leurs sphères d'activité. Alors que cette utilisation est surtout répandue au travail (17 %), on la retrouve également présente dans le contexte domestique où elle rejoint 10 % de la population.

En ce qui concerne les caractéristiques individuelles des utilisateurs et utilisatrices de l'ordinateur, on constate qu'ils sont plutôt jeunes (15-34 ans), fortement scolarisés (14 années et plus), et appartiennent à des foyers à revenus élevés (35 000 $ et plus). De plus, il semble que l'utilisation croisse régulièrement d'est en ouest du pays. Ajoutons que quatre usagers sur dix utilisent l'informatique depuis plus de trois ans et que presque la moitié considèrent que les cours et les stages constituent les moyens privilégiés pour l'apprentissage de cette technologie.

De façon générale, les utilisateurs et utilisatrices n'affichent qu'un minimum de craintes, de réticences ou de méfiance envers l'ordinateur. Quand à ceux et celles qui n'utilisent pas l'ordinateur, on constate qu'ils sont plus réservés, plus négatifs et perçoivent davantage l'ordinateur comme un outil impersonnel. Dans l'ensemble, on s'accorde cependant pour dire que l'ordinateur est un outil de travail pourvu d'un statut particulier.

Il est par ailleurs intéressant de constater que l'adoption de l'ordinateur s'est effectuée à un rythme similaire chez les hommes et les femmes; bien que celles-ci utilisent moins souvent leur micro-ordinateur personnel à la maison, qu'elles soient moins fascinées et se sentent plus anxieuses pour ce qui est de l'utilisation de cette machine, elles affirment s'être adaptées plus facilement que les hommes (très facilement : 31 % contre 23 %) à leur appareil.

---

* Consulter l'Annexe pour obtenir des précisions sur la méthodologie.

** L'informatique renvoie ici à l'utilisation de l'ordinateur sous l'une ou l'autre de ses formes (micro-ordinateurs, machines de traitement de texte et terminaux).

Lorsque l'on considère la population active, on relève que presque deux personnes sur dix (17 %) interagissent avec l'ordinateur, surtout pour des tâches liées au traitement de données et à la gestion de banques de données. Le degré de satisfaction des utilisateurs est élevé et l'adaptation à cet outil de travail semble avoir été facile pour la vaste majorité d'entre eux. De fait, les attitudes des utilisateurs envers l'ordinateur et leur perception de son influence sur les relations interpersonnelles et la qualité du travail sont très positives. Nous constatons un écart dans les opinions des personnes constituant la population active associé à leur utilisation ou non de l'ordinateur.

On relève par ailleurs la même tendance au sein de la population générale, c'est-à-dire que les perceptions d'une majorité de répondants sont très positives et les clichés ou les conceptions négatives au sujet de l'impact de l'ordinateur sur le monde du travail peu répandus. La plupart des Canadiens ont également l'impression que l'informatique sera sous peu une condition préalable à la réussite professionnelle et semblent pleinement conscients que le travail est aujourd'hui considérablement modifié par cet outil. Ces attitudes sont, encore une fois, plus marquées chez les utilisateurs que chez ceux qui n'ont pas eu l'occasion de se familiariser avec la technologie informatique. Ce phénomène s'explique sans doute par l'existence d'un réflexe de méfiance envers l'inconnu mais aussi par le fait que les non-utilisateurs appartiennent surtout à la classe moins favorisée de la mosaïque sociale.

Parmi la population qui possède un ordinateur au foyer, la plupart des individus ont commencé à l'utiliser par intérêt personnel. Il importe toutefois de signaler que le tiers des répondants déclarent n'utiliser que rarement ou jamais l'ordinateur auquel ils ont accès au foyer. Par contre, ceux qui l'utilisent s'en servent surtout pour le travail ou pour le divertissement, et ce sont les tâches reliées au traitement de texte qui accaparent principalement leur temps d'utilisation. Dans l'ensemble, la satisfaction des utilisateurs au foyer est grande. Il est intéressant de constater que ce groupe présente par ailleurs un intérêt plus marqué pour les autres technologies nouvelles, telles que le magnétoscope ou le guichet automatique. Ceci se comprend bien sûr aisément dans la mesure où nous avons ici affaire à une strate plus fortunée et plus instruite de la population.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION 1

1. L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR
   - 1.1 Profil des utilisateurs 2
   - 1.2 Modes d'apprentissage 4
   - 1.3 Attitudes des utilisateurs 6
   - 1.4 Perceptions des utilisateurs et des non-utilisateurs 7

2. L'ORDINATEUR AU TRAVAIL
   - 2.1 Utilisation en milieu de travail 10
   - 2.2 Opinions de la population active 12
   - 2.3 Opinions de la population générale 16

3. L'ORDINATEUR AU FOYER
   - 3.1 Caractéristiques de l'utilisateur au foyer 21
   - 3.2 Utilisation de l'ordinateur domestique 22
   - 3.3 Autres technologies nouvelles 26

CONCLUSION 28

ANNEXE 30

INTRODUCTION

Lorsque nous avons décidé d'entreprendre cette étude sur les comportements et les attitudes de la population canadienne face à l'informatique, nous avions d'abord comme but de tracer un portrait général de l'utilisation de l'ordinateur et ce, tant dans le contexte du travail que dans celui du foyer.

De fait, il nous apparaissait que la pénétration de l'informatique dans la vie quotidienne, que ce soit au travail ou à la maison, était suffisamment avancée pour nous permettre d'étudier le rapport qu'entretient l'individu avec l'informatique et l'image qu'il se fait de cette technologie. Selon nous, il était temps d'aborder les dimensions humaines de l'utilisation de la technologie.

Nous étions également intéressés à vérifier s'il était possible de mettre en parallèle l'informatisation du travail et l'informatisation des ménages, en comparant notamment les caractéristiques individuelles de ces deux types d'utilisateurs. Rappelons ici que l'utilisation de l'informatique par la population représente plus qu'une technologie, puisqu'elle touche aux comportements en société et à la manière de vivre de la population dans différents contextes.

Nous présentons donc quelques éléments d'analyse qui, espérons-le, contribueront à la compréhension des impacts socio-culturels susceptibles de se manifester dans une société en devenir technologique ou dans ce qu'il est maintenant convenu d'appeler une "société de l'information".

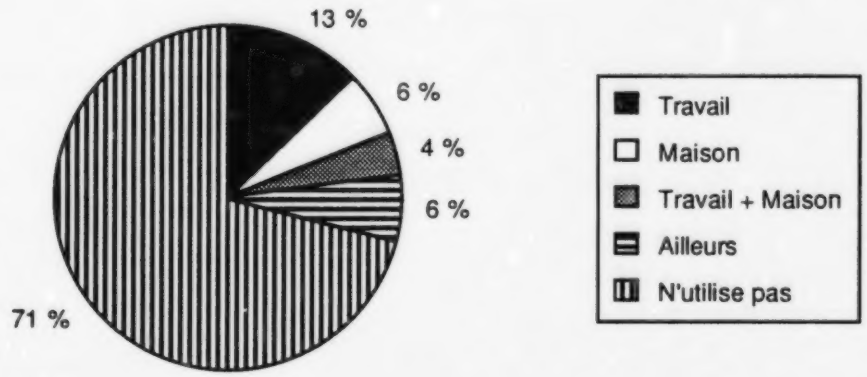
1. L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR

1.1 Profil des utilisateurs

Signe de son enracinement toujours plus profond, en 1987, environ trois Canadiens sur dix utilisaient un ordinateur dans le cadre de leurs activités* professionnelles et domestiques. Comme l'illustre la figure 1, cette utilisation est plus répandue au travail qu'à la maison : 17 % des Canadiens font usage de l'ordinateur dans leur emploi (13 % y ont recours uniquement dans le cadre du travail et 4 % l'utilisent à la fois au travail et à la maison), alors que ceux qui en font usage à la maison comptent au total pour 10 % (dont 6 % l'utilisent à la maison seulement). En outre, 6 % des Canadiens utilisent l'ordinateur ailleurs qu'au travail ou à la maison. Nous pouvons penser qu'il s'agit principalement d'étudiants qui ont à interagir avec l'ordinateur dans le cadre de leurs études générales ou d'un enseignement spécialisé.

Figure 1

Les contextes d'utilisation de l'ordinateur au Canada



Source : CROP-3SC., Analyse socio-culturelle des comportements et attitudes de la population canadienne face à l'informatique, Montréal, 1987, Question 59c.

---

* Il importe ici de souligner qu'il s'agit d'une évaluation conservatrice de l'utilisation de l'ordinateur, la question renvoyant à l'utilisation de l'ordinateur à d'autres fins que les jeux vidéos ou les transactions bancaires.

Les caractéristiques de base de l'utilisateur de l'ordinateur sont par ailleurs clairement définies dans cette étude et n'offrent que peu de surprises : de fait, tel qu'envisagé nous retrouvons une utilisation plus grande chez les personnes plus scolarisées (14 années et plus), affichant un niveau de revenu plus élevé (35 000 $ et plus) et occupant un emploi de cadre ou de professionnel. De fait, près de la moitié des personnes ayant plus de 13 ans de scolarité utilisent l'ordinateur (49 %), alors que 61 % des cadres et professionnels en font usage. A l'opposé, les Canadiens faiblement scolarisés ou ayant des revenus plus faibles utilisent peu l'informatique : ainsi, 8 % seulement des personnes possédant six années de scolarité ou moins et 13 % de celles dont le revenu est inférieur à 15 000 $ ont recours aux ordinateurs à la maison, au travail ou dans d'autres contextes de leur vie quotidienne, ce qui est considérablement en deçà de la proportion de 29 % observée à l'échelle nationale.

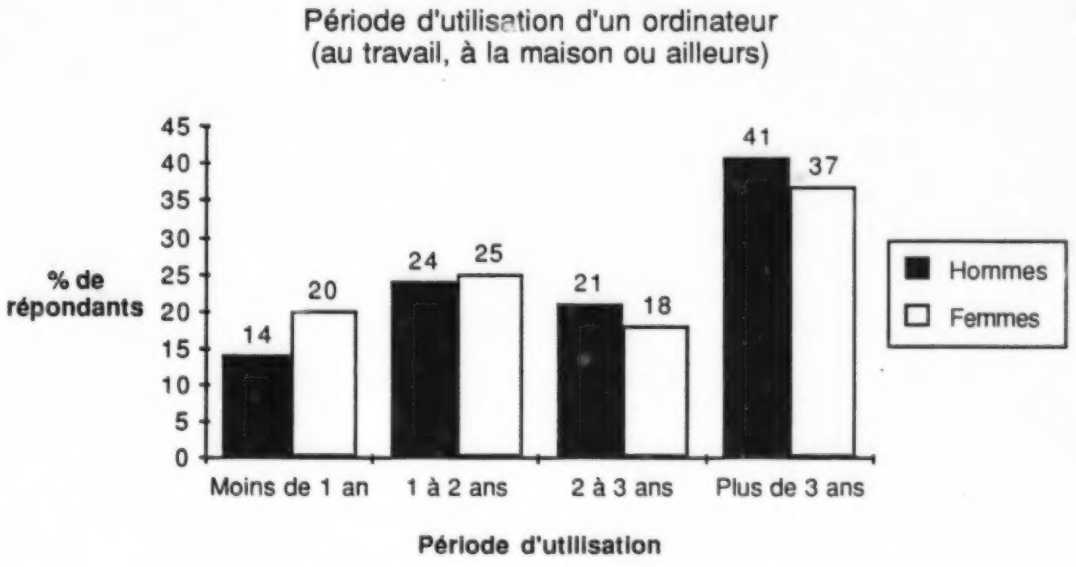
Par ailleurs, si on considère la variable de l'âge, on note que les plus jeunes (15-24 ans) se révèlent être les plus grands utilisateurs de l'ordinateur (47 % d'entre eux l'utilisent), sans doute grâce aux efforts déployés par de nombreuses institutions d'enseignement pour mettre à la disposition des élèves de l'équipement informatique. Quant aux 25-34 ans et aux 35-44 ans, 35 % d'entre eux déclarent utiliser l'ordinateur contre 19 % pour les 45-59 ans. Ajoutons qu'une faible proportion des Canadiens de 60 ans et plus se servent de l'ordinateur, soit 5 %.

En dépit de ces importantes fluctuations d'utilisation en fonction de l'âge, du revenu, de la scolarité et du statut professionnel, le degré d'utilisation est pratiquement identique chez les hommes et les femmes. Fait intéressant à noter, ce sont les provinces de l'Atlantique qui présentent la plus faible proportion d'utilisateurs (18 %), suivies de près par le Québec (24 %). L'Ontario (31%) et les provinces de l'Ouest (35%) regroupent quant à elles une proportion presque identique d'utilisateurs.

Presque quatre utilisateurs sur dix utilisent l'ordinateur depuis plus de trois ans (39 %), cette proportion augmente avec l'âge (jusqu'à 59 ans), la scolarité et le revenu. L'adoption de l'ordinateur s'est produite à un rythme similaire chez les hommes et les femmes (figure 2). La proportion de gens qui utilisent l'ordinateur depuis plus de trois ans est également plus grande chez les résidants des

provinces de l'Ouest et de l'Ontario (47 % et 38 % contre 30 % et 31 % au Québec et dans l'Atlantique), avec un écart considérable entre les anglophones (42 %) et les francophones (28 %).

Figure 2



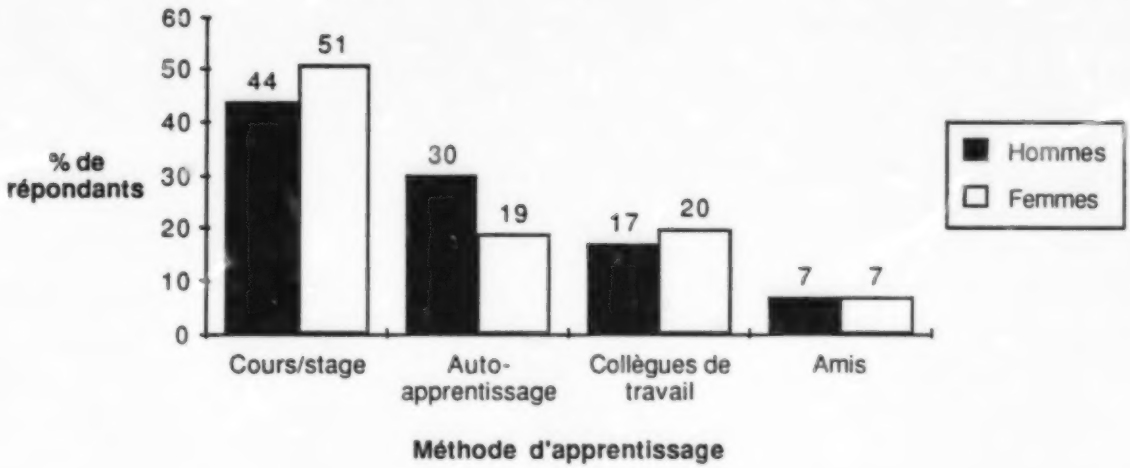
Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 60c.

1.2 Modes d'apprentissage

Puisque 29 % des Canadiens de 15 ans et plus ont déclaré utiliser un ordinateur en 1987, on peut s'interroger sur le mode d'apprentissage auquel ils ont eu recours pour acquérir les rudiments du fonctionnement des appareils et des logiciels. Ce sondage nous révèle que les méthodes d'apprentissage à la fois les plus répandues et les plus appréciées demeurent les cours et les stages. De fait, presque la moitié (47 %) des utilisateurs ont appris à se servir de l'ordinateur par l'intermédiaire de cours ou de stages alors que 25 % l'ont appris par eux-mêmes et 18 %, par des collègues de travail (figure 3).

Figure 3

Méthode d'apprentissage à laquelle ont eu recours les Canadiens utilisant l'ordinateur (au travail, à la maison ou ailleurs)



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 61c.

La méthode des cours ou des stages est plus utilisée par les femmes (51 %) que par les hommes (44 %), et en Ontario (52 %). Ajoutons que, selon six utilisateurs sur dix, ce moyen s'avère la meilleure méthode d'apprentissage. Cette préférence est plus marquée chez les femmes (66 % contre 58 % chez les hommes), et augmente d'est en ouest du pays (56 % dans l'Atlantique et 57 % au Québec et 62 % en Ontario et 66 % dans l'Ouest). De plus, presque un utilisateur sur cinq (18 %) considère la formation en milieu de travail comme le meilleur moyen d'apprendre à utiliser l'ordinateur.

Un autre moyen d'apprentissage très populaire est l'auto formation; il est privilégié par un utilisateur sur quatre, et plus répandu chez les hommes que chez les femmes (30 % contre 19 %). Toutefois, lorsqu'on demande quel est le meilleur moyen d'apprentissage, une personne sur dix seulement choisit cette formule, ce qui peut en refléter les lacunes; les hommes (13 %) favorisent presque deux fois plus cette méthode que les femmes (7 %) et les francophones (14 %) plus que les anglophones (9 %). Cependant, cette préférence est de moins en moins répandue à mesure que l'échelle des revenus augmente.

Un autre groupe d'utilisateurs ont appris à se servir d'un ordinateur grâce aux collègues de travail : ils représentent 18 % des utilisateurs. Cette méthode s'avère plus fréquente chez les anglophones que chez les francophones (20 % contre 14 %) et très populaire dans la région de l'Atlantique (23 %). Elle est cependant moins prisée par la catégorie des cadres et professionnels (11 %).

Finalement, une très faible proportion (7 %) des utilisateurs ont appris par l'intermédiaire d'amis, une méthode qui se révèle un peu plus populaire chez les jeunes de 15-24 ans (10 %). Seulement 6 % des utilisateurs considèrent que ce moyen d'apprendre est le meilleur.

1.3 Attitudes des utilisateurs

En ce qui a trait aux attitudes des utilisateurs d'ordinateur, on remarque d'abord que la majorité d'entre eux, soit près de 80 %, affichent une confiance marquée dans leurs moyens : ils se déclarent peu ou pas du tout désemparés face à un ordinateur (77 %) et n'ont que peu ou pas de craintes de le dérégler (80 %) ou de paraître ridicule en cherchant à se renseigner au sujet de cet appareil (88 %). Ces résultats globaux sont légèrement plus nuancés lorsqu'on oppose les utilisateurs au foyer à ceux qui font usage de l'ordinateur dans le cadre de leur emploi. Ces derniers apparaissent en effet particulièrement à leur aise face à l'ordinateur, ce qui constitue sans doute la conséquence directe d'une familiarité et d'un apprentissage plus poussés.

Loin d'être anxieux, 80 % des utilisateurs d'ordinateur aiment explorer des tâches et des applications nouvelles; de plus, la vaste majorité d'entre eux (86 %) se disent intéressés par d'autres applications que les simples jeux électroniques. Globalement, 75 % des utilisateurs se disent fiers de maîtriser cet outil et 80 % d'entre eux ne le perçoivent d'ailleurs pas ou peu comme un instrument impersonnel.

En ce qui concerne l'attrait général exercé par l'ordinateur, on constate que le pourcentage de gens qui aiment "très fortement" ou "assez fortement" l'utiliser est important (74 %); les individus qui utilisent un ordinateur au travail sont moins enthousiastes (71 % disent aimer utiliser l'informatique) que ceux qui en font usage au foyer ou ailleurs. Nous pouvons ici penser que le contexte et les

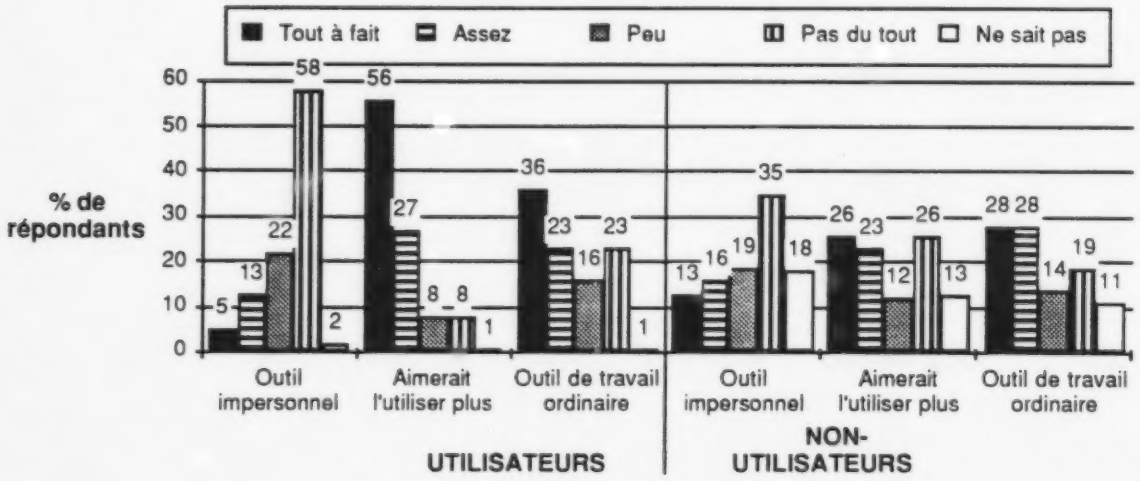
conditions plus ou moins bonnes d'utilisation en milieu de travail peuvent influencer cette opinion.

1.4 Perceptions des utilisateurs et des non-utilisateurs

La figure 4 illustre les données relatives à trois attitudes chez les utilisateurs et peut ouvrir la voie à une comparaison intéressante avec la population qui n'a aucune expérience en informatique. D'abord, en ce qui a trait à l'opinion touchant le caractère impersonnel de l'ordinateur, nous avons déjà noté que 80 % des utilisateurs ne jugent pas l'ordinateur comme un instrument impersonnel (22 % peu et 58 % pas du tout). Or, chez les non-utilisateurs, cette proportion est réduite à 53 % (19 % peu et 35 % pas du tout), alors que la proportion de ceux qui sont d'avis que l'ordinateur est effectivement un outil plutôt impersonnel est de 29 % (contre 18 % seulement chez les utilisateurs).

Figure 4

Comparaison des attitudes envers l'ordinateur des utilisateurs et des non-utilisateurs de la population générale



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 68c.

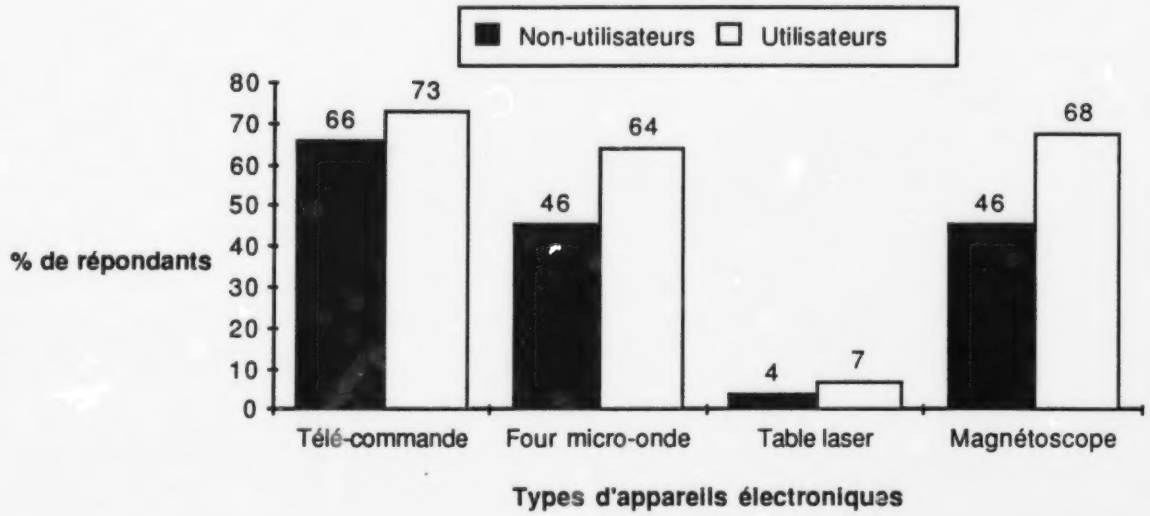
Cette différence de perception pourrait expliquer en partie l'écart marqué entre les utilisateurs et les non-utilisateurs en ce qui concerne le désir d'étendre leur utilisation de l'informatique : en effet, alors que ceux qui sont déjà familiers avec l'ordinateur souhaitent à 83 % utiliser encore davantage leur ordinateur (56 % tout à fait et 27 % assez), seulement 49 % des non-utilisateurs affichent le même désir (26 % tout à fait et 23 % assez). De façon très évidente, ce désir d'approfondissement est directement proportionnel au degré de familiarisation des répondants avec la réalité informatique.

Un dernier parallèle intéressant peut être établi entre les utilisateurs et les non-utilisateurs concernant le caractère "ordinaire" de l'ordinateur en tant qu'outil de travail. A ce sujet, il est en effet étonnant de constater que les deux groupes ont presque la même attitude : 59 % des gens qui possèdent une expérience en informatique estiment ainsi que l'ordinateur est un instrument comme un autre, alors que 39 % de ce groupe considèrent au contraire qu'il s'agit d'un outil particulier. Chez les non-utilisateurs, on note à peu de choses près les mêmes proportions : 56 % d'entre eux considèrent l'ordinateur comme ordinaire contre 33 % qui croient au "statut particulier" de l'ordinateur. Soulignons que cette concordance entre les deux groupes est assez surprenante puisque, jusqu'ici, aucune similitude n'avait pu être relevée concernant leurs attitudes envers l'informatique.

Mais les différences entre les utilisateurs et les non-utilisateurs ne résident pas uniquement dans les attitudes : certaines de leurs habitudes de consommation diffèrent considérablement. Ainsi, comme le suggère la figure 5, les utilisateurs de l'informatique sont généralement plus enclins que les non-utilisateurs à acquérir d'autres technologies nouvelles telles un magnétoscope, un four à micro-ondes ou une télécommande (magnétoscope : 68 % contre 46 %; four à micro-ondes : 64 % contre 46 %; télécommande : 73 % contre 66 %).

Figure 5

Proportions d'utilisateurs de l'informatique qui possèdent divers types d'appareils électroniques



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 64c.

De plus, un autre indice d'un style de vie différent est reflété par le fait que les utilisateurs semblent fréquenter de façon beaucoup plus assidue le guichet bancaire automatique que ne le font les non-utilisateurs : 18 % des non-utilisateurs vont régulièrement au guichet et 64 % n'y vont jamais, alors que 41 % des utilisateurs ont fréquemment recours à ce mode de transaction bancaire et 43 % ne s'y rendent jamais. La réceptivité aux nouvelles technologies domestiques ou bancaires semble donc une caractéristique qui rejoint davantage ceux qui sont déjà familiers avec l'informatique. Les occasions de plus en plus diversifiées d'utiliser l'ordinateur devraient contribuer à sa démystification et, ainsi, favoriser une utilisation plus répandue dans l'ensemble de la population, à moyen terme.

2. L'ORDINATEUR AU TRAVAIL

2.1 Utilisation en milieu de travail

Les attitudes et les réactions envers l'informatique, des personnes qui sont sur le marché du travail ou à la recherche d'un emploi, vont maintenant nous permettre de mieux comprendre le contexte dans lequel s'effectue l'informatisation du travail. Nous étudierons conjointement les données des sous-groupes composés de ceux qui utilisent et de ceux qui n'utilisent pas l'ordinateur puisque la familiarité avec l'informatique peut en effet constituer un facteur puissant de remodelage des opinions envers l'informatisation du travail.

En termes généraux, rappelons d'abord qu'un total de 17 % des Canadiens utilisent l'informatique dans le cadre de leur travail. La population très scolarisée (14 ans et plus : 24 %) et provenant de foyers à revenus plus élevés (35 000 $ et plus : 20 %, 25 000 $ à 35 000 : 14 %) l'utilise davantage au travail seulement. Les anglophones (15 %) l'utilisent plus que les francophones (10 %) dans le cadre de leur travail seulement, et il semble que plus on se déplace vers l'ouest du pays, plus la population semble avoir intégré cette nouvelle technologie dans le milieu de travail (au Québec et dans l'Atlantique : 10 %, en Ontario et dans l'Ouest : 15 %).

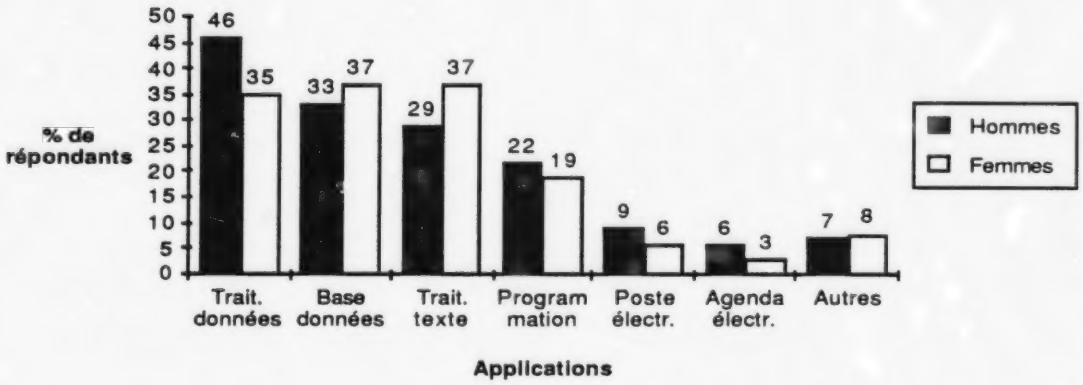
D'autre part, si l'on ne retient que la population active, on constate qu'en 1987, deux Canadiens sur dix (21 %) utilisaient un micro-ordinateur dans le cadre de leur emploi et ce, "occasionnellement" (10 %) ou "régulièrement" (11 %). L'utilisation augmente encore ici avec le revenu (moins de 15 000 $: 6 % et 35 000 $ et plus : 32 %), et le niveau de scolarité (14 ans et plus : 38 %) mais surtout en fonction du statut professionnel (cadres et professionnels : 45 %). Dans cette catégorie, les hommes déclarent l'utiliser dans une proportion légèrement plus grande que les femmes (22 % contre 19 %). Les anglophones en font aussi davantage usage que les francophones (23 % contre 17 %). La proportion d'utilisateurs s'accroît d'ailleurs régulièrement d'est en ouest du pays (provinces de l'Atlantique : 16 %, Québec : 20 %, Ontario : 21% et provinces de l'Ouest : 23 %).

Comme le démontre la figure 6, les applications les plus fréquentes de l'ordinateur au travail sont : le traitement de données (41 %), la gestion de bases de données (35 %), le traitement de texte (33 %) et la programmation (21 %).

Figure 6

Tâches auxquelles se consacrent les utilisateurs de l'ordinateur au travail

[en % du nombre total d'utilisateurs au travail]



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 75c.

On observe que le traitement de données comme utilisation principale est plus important chez les hommes que chez les femmes (27 % contre 18 %), qu'il augmente avec l'âge, et rejoint surtout la catégorie des techniciens (35 %), celle des non-syndiqués (25 % contre 18 % des syndiqués) et 31 % des personnes jouissant de revenus supérieurs (35 000 $ et plus). Cette application se retrouve davantage dans les provinces de l'Atlantique (32 %) et au Québec (26 %) que dans le reste du pays.

La fonction de gestion de bases de données (qui comprend l'entrée de données dans des structures préétablies) semble plus importante pour l'échelle de revenu de 15 000 $ à 25 000 $ (27 %), chez ceux qui possèdent entre 7 et 13 années de scolarité (22 %), chez les techniciens (27 %) et les syndiqués (28 %). On l'utilise particulièrement dans les provinces de l'Atlantique (23 %), en Ontario (22 %) et chez les anglophones (21 % contre 15 % chez les francophones).

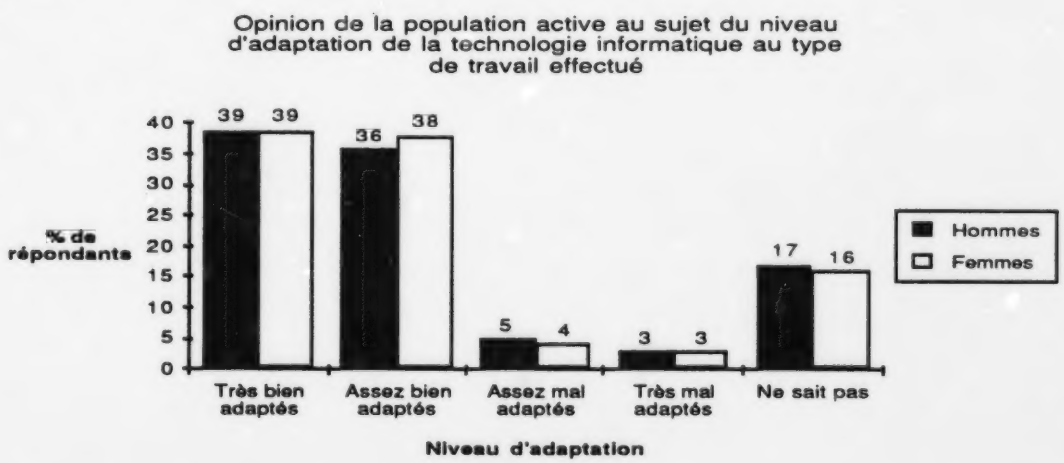
Le traitement de texte comme utilisation principale est plus répandu chez les femmes que chez les hommes (24 % contre 16 %), au Québec (24 %) et dans l'Ouest (23 %); la programmation l'est davantage chez les anglophones que chez les francophones (12 % contre 8 %), en Ontario (13 %) et dans l'Ouest (14 %) et surtout chez les cadres et les professionnels (19 %).

D'autre part, seulement 8 % des Canadiens utilisent la messagerie électronique et 4 % des travailleurs utilisant l'informatique dans le cadre de leur emploi se servent de l'agenda électronique.

2.2 Opinions de la population active

Comme l'illustre la figure 7, 76 % des personnes qui utilisent l'ordinateur sous l'une ou l'autre de ses formes (micro, machine à traitement de texte, terminaux) à leur travail trouvent que la technologie actuelle de leur appareil est bien adaptée à leur travail. Cette attitude se retrouve dans toutes les catégories d'âge et de sexe, dans les deux groupes linguistiques ainsi que dans toutes les régions du pays. Elle est toutefois de plus en plus marquée à mesure que l'échelle des revenus augmente (de 40 % pour les moins de 15 000$ à 90 % pour les 35 000$ et plus) et semble, de façon très prévisible, moins répandue chez les ouvriers (46 %).

Figure 7

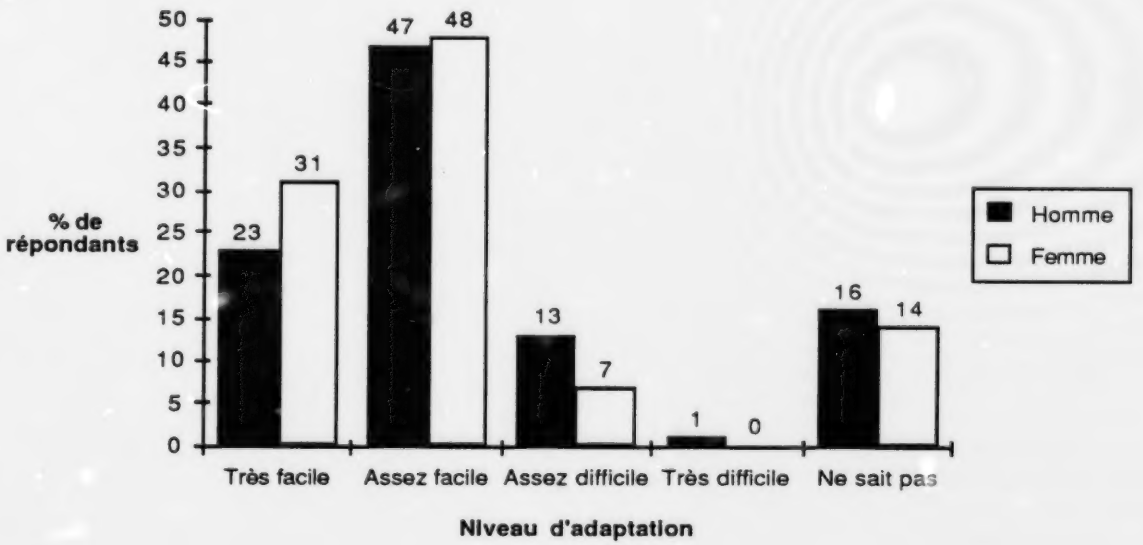


Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 73c.

Autre indice de satisfaction, l'adaptation personnelle à l'appareil ne semble pas avoir été un problème (figure 8) : près d'une personne sur deux déclare s'être adaptée "assez facilement" à son appareil (47 %) et plus d'une personne sur 4, "très facilement" (27 %). Cette facilité d'adaptation augmente avec le niveau de scolarité (14 ans et plus : 31 %) et plus de Québécois semblent être de cet avis (30 %). Les femmes (31 %) ainsi que le personnel de bureau, vente et services (32 %) ont plus souvent déclaré s'être adaptés "très facilement". Par contre, une proportion importante de 20 % des syndiqués ont déclaré s'y être adaptés "assez difficilement" (contre 7 % chez les non-syndiqués).

Figure 8

Opinion de la population active au sujet de la facilité avec laquelle elle s'est adaptée à la technologie informatique qu'elle utilise



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 74c.

Il semble que, d'une façon générale, plus de quatre utilisateurs sur dix (43 %) n'aient pas été consultés lors de l'achat de logiciels ou de tout autre équipement informatique relié à leur emploi : 13 % affirment avoir participé "toujours", 9 % "souvent" et 15 % "occasionnellement". Le degré de participation (toujours et souvent) est plus élevé chez les hommes que chez les femmes (25 % contre 19 %) et augmente avec le revenu (35 000 $ et plus : 27 %), la scolarité (14 ans et plus : 31 %) et le statut professionnel (35 % chez les cadres et professionnels et 37 %

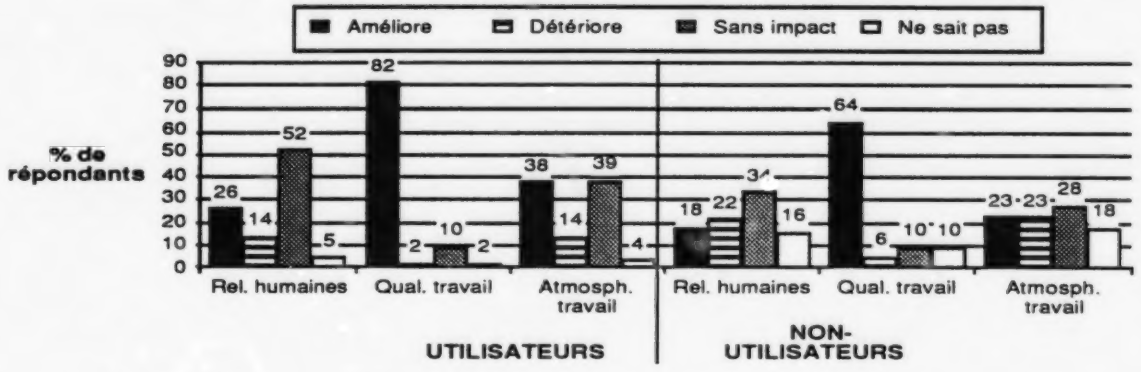
chez les techniciens). Les anglophones disent être davantage consultés que les francophones (24 % contre 17 %). Les résidants des provinces de l'Atlantique (29 %) et de l'Ouest (27 %) semblent être plus consultés que les résidants des autres provinces.

Les opinions affichées envers l'informatique par la population active révèlent par ailleurs, une attitude générale d'ouverture qui ne laisse que peu de place au rejet ou à l'appréhension. Par exemple, quatre personnes sur dix évoluant sur le marché du travail ne croient pas que l'ordinateur ait un impact quelconque sur les relations entre les personnes; au contraire, 21 % croient que le recours à l'informatique améliore ces relations. Ce ne sont donc finalement que 19 % des individus qui estiment que l'ordinateur contribue à détériorer les relations interpersonnelles dans le milieu de travail. On constate par ailleurs que cette dernière attitude est plus marquée chez les ouvriers (24 %) et les travailleurs à faibles revenus (25 %). À l'opposé, les professionnels (56 %), les personnes bénéficiant d'un revenu supérieur (48 %) et les 35-44 ans (46 %) considèrent surtout que l'introduction de l'informatisation n'a guère modifié les relations humaines au travail.

Si l'on met en parallèle l'opinion des membres de la population active qui utilisent effectivement l'ordinateur (que ce soit au travail, à la maison ou ailleurs) et celle des non-utilisateurs, il apparaît que les premiers sont beaucoup plus positifs dans leur appréciation de l'impact de l'informatique sur les relations interpersonnelles (figure 9) : 26 % d'entre eux considèrent que les relations de travail se sont améliorées (contre 18 % pour les non-utilisateurs) et 52 % qu'elles n'ont pas été affectées (contre 34 % pour les non-utilisateurs). Chez les utilisateurs, 14 % des personnes ont perçu un effet de détérioration des relations humaines attribuables à l'ordinateur, alors que 22 % des non-utilisateurs croient en un tel effet. Dans l'ensemble, l'expérience concrète de l'informatique semble donc réduire les appréhensions et atténuer l'anticipation de conséquences négatives de cette technologie sur les relations humaines.

Figure 9

Impact de l'ordinateur sur diverses dimensions du travail, tel qu'estimé par les utilisateurs et les non-utilisateurs de la population active



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 71c.

On constate la même situation lorsqu'il s'agit de l'impact de l'ordinateur sur la qualité du travail. Dans l'ensemble, on relève que sept personnes sur dix (71 %) croient que l'utilisation de l'ordinateur améliore la qualité du travail. La fréquence de cette attitude s'accroît selon le revenu (moins de 15 000 $: 57 % et 35 000 $ et plus : 78 %), le niveau de scolarité (14 ans et plus : 81 %) et le statut professionnel (cadres, professionnels et techniciens : 80 %). Or, en comparant les opinions des utilisateurs avec celles des non-utilisateurs (figure 9), on est à même de constater encore ici que l'attitude des utilisateurs est plus favorable : 82 % d'entre eux jugent en effet que l'ordinateur améliore la qualité du travail, par opposition à 64 % seulement chez les non-utilisateurs. En fait, l'écart entre les deux groupes s'explique surtout par une forte proportion de non-utilisateurs n'ayant pas d'opinion sur la question (19 %). En pratique, on peut donc penser que le contact avec l'informatique permet d'en mieux percevoir les avantages en termes d'amélioration de la qualité du travail, avantages qui sont simplement ignorés de ceux qui ne bénéficient pas d'un tel contact.

En ce qui a trait à l'impact de l'ordinateur sur l'atmosphère de travail, on note que d'une manière générale, l'attitude des répondants est nettement moins positive : 28 % des personnes jugent que cet impact est "positif," 20 % pensent qu'il est "négatif" alors que 32 % estiment qu'il est "inexistant". Parmi ceux qui croient que l'ordinateur améliore l'atmosphère au travail, on remarque que la

fréquence de cette opinion diminue avec l'âge (33 % chez les 15-24 ans contre 19 % chez les 60 ans et plus), et le niveau de scolarité (14 ans et plus : 31 %). Elle est en revanche particulièrement élevée chez les techniciens (36 %), les anglophones (31 % contre 20 % chez les francophones) et dans les provinces de l'Ouest (35 %). L'impression que l'ordinateur détériore l'atmosphère de travail se révèle plus marquée chez les personnes moins scolarisées (moins de 7 ans : 32 %) et ayant un revenu moins élevé (moins de 15 000 $: 28 %) et au Québec (24 %).

On peut cependant nuancer ces résultats généraux en juxtaposant les profils de réponse des personnes qui utilisent l'ordinateur et de ceux qui ne l'utilisent pas. Ici encore, on remarque que les opinions sont plus positives chez les utilisateurs, qui estiment dans une proportion de 38 % que l'informatique a un effet bénéfique sur l'atmosphère de travail, alors que seulement 23 % des non-utilisateurs sont de cet avis. Chez ces derniers, on retrouve également une proportion de 23 % de répondants qui considèrent que l'ordinateur a engendré une détérioration du climat de travail contre seulement 14 % des utilisateurs. Finalement, 39 % des utilisateurs ne perçoivent aucun impact de l'informatique sur l'atmosphère de travail, alors que seulement 28 % des non-utilisateurs se disent du même avis. Signalons toutefois encore ici qu'une forte proportion de non-utilisateurs se montrent plus indécis face à ces trois questions que les utilisateurs (relations humaines 26 % contre 8 %, qualité du travail 19 % contre 5%, et atmosphère 27 % contre 8%). Ceci suggère une fois de plus que l'usage de l'ordinateur permet de démystifier l'informatique et de remettre en question les clichés associés à l'implantation de ce type de technologie dans le milieu du travail.

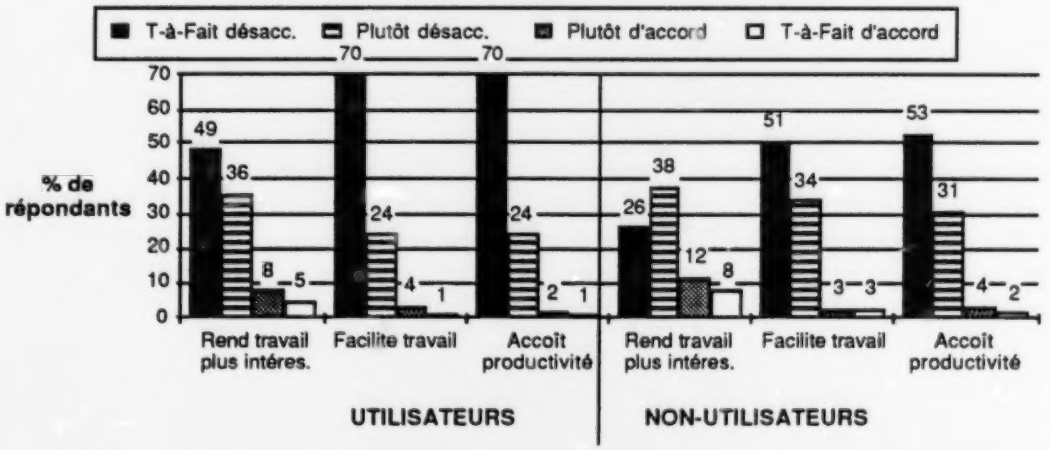
2.3 Opinions de la population générale

Les opinions au sujet de l'informatique au travail que nous venons de présenter proviennent de la population active, composée de personnes possédant un emploi ou à la recherche de travail. Dans la présente section, nous complétons ces données avec les opinions recueillies auprès de l'ensemble de la population canadienne concernant l'implantation de l'informatique au travail. Encore ici, nous examinons séparément les attitudes des utilisateurs et celles des non-utilisateurs de l'ordinateur, les données précédentes ayant clairement permis d'établir une corrélation entre l'expérience concrète de l'informatique dans

l'adoption d'attitudes personnelles envers cette technologie. Les figures 10 et 11 permettent d'évaluer graphiquement le profil comparatif de ces deux groupes.

Figure 10

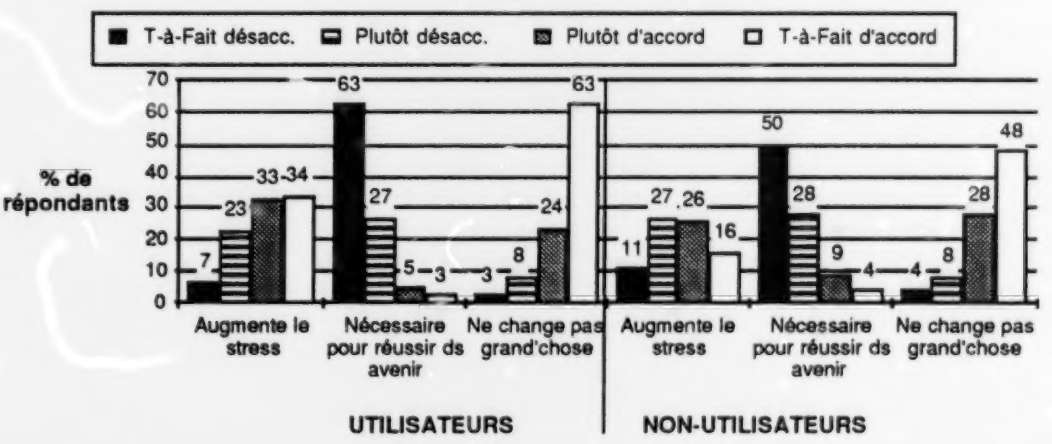
Impact de l'ordinateur sur diverses dimensions du travail, tel qu'estimé par les utilisateurs de la population en général



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 69c.

Figure 11

Impact de l'ordinateur sur diverses dimensions du travail, tel qu'estimé par les utilisateurs de la population en général [suite]



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 69c.

On note d'abord que les réactions de l'ensemble des Canadiens face à la mise en place de l'ordinateur dans le milieu de travail semblent très favorables. Par exemple, sept personnes sur dix sont d'accord avec l'opinion voulant que la mise en place d'ordinateurs ou de machines de traitement de texte dans le milieu de travail rend ce dernier plus intéressant (33 % se déclarant "tout à fait d'accord" avec cet énoncé). Cette attitude positive a cependant tendance à diminuer avec l'âge (15-24 ans : 79 % et 60 ans et plus : 54 %) et semble davantage répandue dans les catégories élevées de scolarité et de revenu. Les femmes qui travaillent (76 %) adhèrent un peu plus à cet énoncé que les hommes qui travaillent (69 %). Ce sont toutefois les utilisateurs de l'informatique qui approuvent massivement l'énoncé (85 %), qu'ils fassent usage de l'ordinateur à la maison, au travail ou ailleurs (figure 10). Par contre, les non-utilisateurs sont nettement moins enclins à considérer que l'ordinateur rend le travail plus intéressant, puisqu'ils ne sont que 64 % à approuver l'énoncé. Notons toutefois que cet écart n'est pas attribuable à un plus grand désaccord, mais plutôt à une attitude d'indécision plus prononcée chez les non-utilisateurs (15 % d'indécis contre 2 % chez les utilisateurs).

La majorité des personnes interrogées (87 %) considère par ailleurs que l'introduction de l'ordinateur facilite le travail. La fréquence de cette opinion diminue cependant avec l'âge (15-24 ans : 92 % et 60 ans et plus : 76 %), et le niveau de scolarité, mais semble être plus grande chez les cadres et professionnels (94 %). Encore ici (figure 10), un écart existe entre les utilisateurs (94 % d'accord) et les non-utilisateurs (85 % d'accord), ces derniers se révélant plus indécis que franchement opposés à l'idée que l'ordinateur facilite le travail.

La majorité des répondants (87 %) croit également que l'introduction de l'ordinateur dans le milieu de travail permet d'améliorer la productivité, une opinion qui gagne en importance avec la scolarité mais qui perd du terrain chez les personnes plus âgés (93 % chez les 15-24 contre 77 % chez les 60 ans et plus). De façon prévisible, on retrouve ici un écart similaire entre les utilisateurs (toutes catégories) et les non-utilisateurs (figure 10) : les premiers sont d'accord à 94 % avec l'énoncé et les seconds, à 84 % seulement. Il s'agit toutefois encore ici davantage de l'expression d'une indécision que d'un désaccord de la part des non-utilisateurs.

Dans un autre domaine, même si presque la moitié de la population (49 %) ne considère pas que la mise en place de l'ordinateur augmente le stress au travail, on constate que plus du tiers des répondants (35 %) voient malgré tout dans l'ordinateur une source supplémentaire de stress. Cette réaction s'estompe avec l'augmentation du revenu (moins de 15 000 $: 42 % et 35 000 $ et plus : 32 %) et le statut professionnel (cadres et professionnels : 30 % et ouvriers : 37 %) et elle est moins fréquente chez les francophones (31 %) que chez les anglophones (37 %). De façon assez étonnante, on remarque que les proportions d'utilisateurs et de non-utilisateurs (figure 11) qui considèrent que l'ordinateur apporte un certain stress supplémentaire au travail diffèrent peu : 30 % chez les premiers contre 38 % chez les seconds. Par contre, les utilisateurs sont nettement plus nombreux que les non-utilisateurs (67 % contre 42 %) à nier les retombées stressantes de l'ordinateur, alors que de nombreux utilisateurs se disent indécis sur cette question.

Huit personnes interrogées sur dix considèrent par ailleurs que l'implantation de l'ordinateur dans le milieu de travail est une condition préalable pour réussir dans l'avenir. Ici encore, on observe peu de variations entre les sous-groupes, sauf pour les francophones (73 %) qui approuvent moins l'énoncé que les anglophones (83 %), et pour les utilisateurs (toutes catégories) qui approuvent quasi unanimement (90 %) l'énoncé selon lequel l'ordinateur constitue un pré-requis à la réussite comparativement aux non-utilisateurs, qui ne sont d'accord qu'à 78 % avec cette idée (figure 11).

Finalement, on constate, sans surprise, que les Canadiens sont majoritairement (79 %) en désaccord avec l'idée que l'ordinateur ne change pas grand-chose au travail, surtout chez les 15 à 24 ans. Cette proportion s'accroît avec le niveau de scolarité et d'est en ouest du pays. Par contre, elle n'est guère différente chez les utilisateurs et les non-utilisateurs (figure 11), qui s'accordent pour manifester leur opposition à l'idée que l'ordinateur n'a pas d'effet sur le travail (87 % contre 76 %), ce qui concorde avec les idées que les deux groupes ont exprimées précédemment au sujet de l'impact de l'ordinateur sur le stress, la productivité et l'intérêt au travail.

Sur la base de ce sondage et au-delà des fluctuations somme toute assez minimes entre les deux groupes, il ressort que tant chez les utilisateurs que chez les non-utilisateurs, les attitudes négatives envers l'informatique au travail sont finalement assez peu répandues : le processus d'informatisation du milieu de travail des Canadiens semble ainsi constituer un fait acquis dont on évalue positivement les retombées et qui n'engendre pas de réticences majeures.

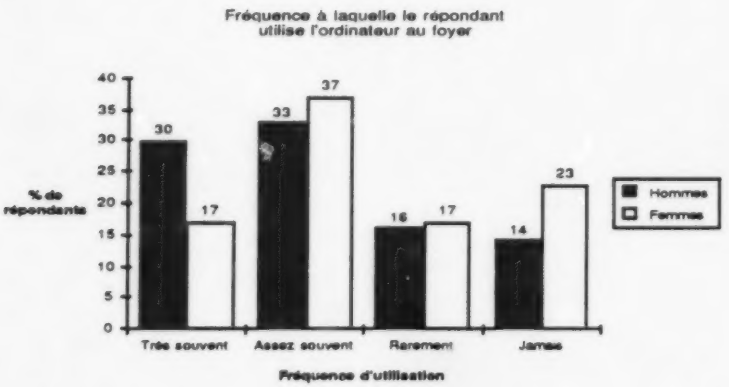
3. L'ORDINATEUR AU FOYER

3.1 Caractéristiques de l'utilisateur au foyer

Notre étude révèle que 13 % des foyers canadiens possédaient un micro-ordinateur en 1987. Cette proportion est plus élevée pour les foyers anglophones (15 %) que pour les foyers francophones (10 %), en Ontario (16 %) et dans l'ouest du pays (15 %). La proportion tend aussi à augmenter avec la scolarité (14 ans et plus : 22 %), le revenu (35,000 $ et plus : 22 %) et le statut professionnel (cadres et professionnels : 29 %), ce qui correspond aux tendances générales déjà observées concernant l'utilisation de l'ordinateur au travail (voir section 1) soit au "know how" informatique et aux capacités financières de consommation.

La fréquence d'utilisation de l'ordinateur au foyer (figure 12) est cependant très variable : 24 % disent l'utiliser "très souvent" et 35 % "assez souvent". A l'opposé, un total de 34 % des personnes disent n'utiliser l'ordinateur au foyer que "rarement" ou "jamais". Une fréquence élevée d'utilisation (réponse "très souvent") est enregistrée davantage chez les répondants masculins (30 % contre 17 % chez les femmes), chez les francophones (28 % contre 23 % chez les anglophones), et dans les provinces de l'Atlantique (41 %). La fréquence augmente avec le niveau de scolarité (14 ans et plus : 29 %) et selon le statut professionnel (cadres et professionnels : 37 %). Par contre, elle ne semble pas diminuer avec l'âge.

Figure 12



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 64c.

Plus de quatre personnes sur dix qui utilisent un micro-ordinateur ont été attirées vers cet appareil par intérêt personnel (43 %). Cette motivation est particulièrement marquée chez les hommes (47 % contre 39 % chez les femmes), chez les 25-34 ans (60 %), et chez les francophones (53 % contre 41 % chez les anglophones). Les habitants du Québec (47 %) et ceux de l'ouest du pays (42 %) utilisent aussi l'ordinateur par intérêt personnel. Cette raison est également répandue chez les techniciens (55 %), chez le personnel de bureau, vente et services (52 %), et chez les personnes à plein temps au foyer (74 %).

Ceux qui ont été incités à utiliser le micro-ordinateur pour des raisons d'ordre scolaire, soit 20 % des utilisateurs au foyer, sont surtout des jeunes de 15-24 ans (37 %), mais aussi des femmes (24 % contre 16 % des hommes), alors qu'on y retrouve davantage d'anglophones (21 % contre 12 % des francophones) et de résidants de l'Ontario (26 %).

L'utilisation pour le travail est la principale motivation de 18 % de ceux qui ont recours à l'ordinateur au foyer. Celle-ci apparaît plus marquée chez les hommes (20 % contre 15 % chez les femmes), chez les syndiqués (25 % contre 17 % chez les non-syndiqués), chez les cadres et professionnels (36 %), dans l'Atlantique (26 %) et au Québec (24 %). De plus, cette proportion augmente avec l'âge.

Pour un autre groupe de répondants, l'influence des proches (16 %) a constitué la principale source de motivation. Cette influence prend plus d'importance pour les 35-59 ans (29 %), les anglophones (18 % contre 6 % pour les francophones), ceux qui gagnent 35 000 $ et plus (20 %), mais également pour les chômeurs qui se cherchent un emploi (25 %), les retraités (26 %) et les résidants de la région de l'Atlantique (22 %).

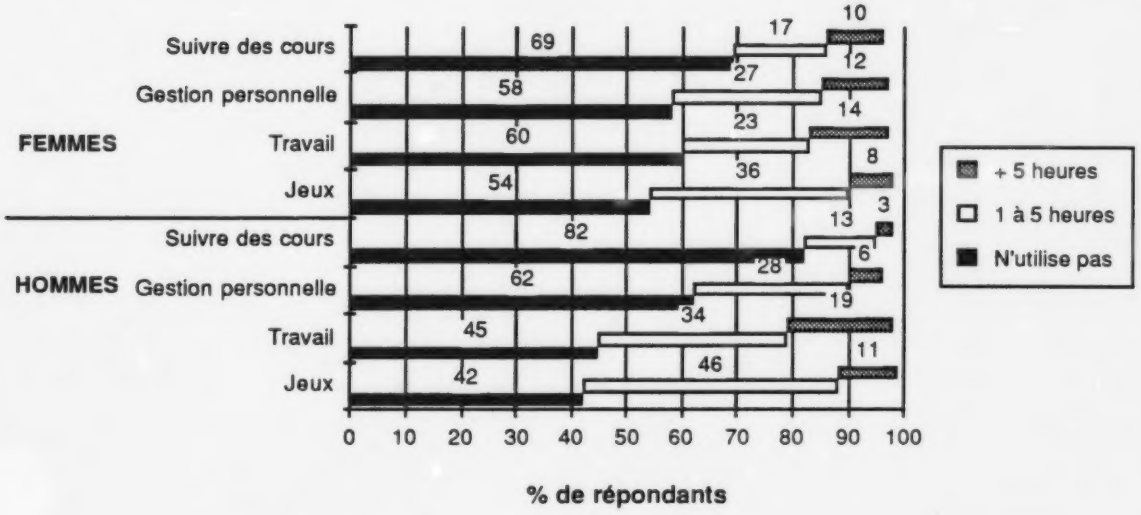
3.2 Utilisation de l'ordinateur domestique

Les données relatives à la fréquence d'utilisation de l'ordinateur domestique en fonction des divers types de tâches nous apprennent que presque la moitié (46 %) des personnes qui possèdent un ordinateur l'utilisent pour leur travail. De ce groupe, 29 % l'utilisent de 1 à 5 heures par semaine (figure 13), 9 % de 6

à 10 heures par semaine et 8 %, plus de 11 heures par semaine. L'utilisation à cette fin est surtout marquée chez les personnes les plus scolarisées (14 ans et plus : 60 %), chez les cadres et professionnels (79 %), chez les hommes (53 % comparativement à 37 % chez les femmes) et chez les 45-59 ans (69 %).

Figure 13

Temps d'utilisation de l'ordinateur au foyer selon le contexte dans lequel il est utilisé



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 66c.

L'utilisation du micro-ordinateur pour se divertir avec des jeux est assez répandue, mais peu fréquente : 51 % l'utilisent à cette fin, dont 42 % de 1 à 5 heures par semaine seulement. Cette application est plus fréquente chez les hommes (57 % comparativement à 44 % chez les femmes), diminue avec l'âge (67 % des 15-24 ans utilisent l'ordinateur pour des jeux contre 41 % chez les 35-44 ans et 26 % chez les 45-59 ans) et rejoint davantage les catégories professionnelles au bas de l'échelle (61 % des ouvriers contre 36 % des professionnels-cadres).

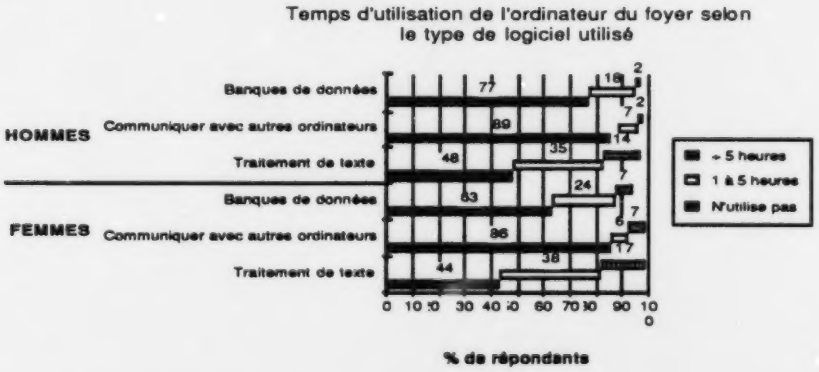
De plus, une proportion de 37 % des Canadiens qui possèdent un micro-ordinateur l'utilisent pour la gestion personnelle (tenue de comptes, classement de recettes, etc.); parmi eux, 28 % s'en servent de 1 à 5 heures par semaine. Les sous-groupes suivants comptent davantage d'utilisateurs intensifs (6 à 10 heures par semaine) : les 25-34 ans (12 %), les personnes ayant un revenu de

25 000 $ à 35 000 $ par an (16 %), les francophones (12 % contre 6 % des anglophones), et les employés de bureau, ventes et services (17 %). De façon générale, les résidants de la région de l'Atlantique (34 %) et les ouvriers (21 %) sont parmi ceux qui ont le moins recours, en terme de temps, à l'ordinateur pour la gestion personnelle.

Finalement, 21 % de ceux qui possèdent un micro-ordinateur à la maison l'utilisent pour suivre des cours et, de ce groupe, 15 % le font de 1 à 5 heures par semaine. Cette utilisation va en augmentant de l'est vers l'ouest du pays. Les personnes ayant un revenu de 15 000 $ à 25 000 $ par an et les syndiqués utilisent moins leur appareil à cette fin.

L'examen des types de logiciels principalement utilisés par les répondants révèle que la rédaction de textes est l'une des utilisations les plus répandues : plus d'un utilisateur sur deux (53 %) l'utilise à cette fin, dont 37 % de 1 à 5 heures et 11 % de 6 à 10 heures par semaine (figure 14). Cette utilisation n'est que très peu reliée à l'âge mais apparaît nettement plus fréquente chez les personnes dont le revenu ou la scolarité sont élevés, chez les personnes à plein temps au foyer (61 %) et chez les cadres et professionnels (70 %). Les francophones consacrent nettement plus de temps à cette activité que les anglophones (24 % des francophones consacrent de 6 à 10 heures par semaine au traitement de texte contre 8 % chez les anglophones). Le Québec se classe d'ailleurs en tête en ce qui a trait au degré d'utilisation pour fins de traitement de texte (60 % d'utilisateurs du traitement de texte).

Figure 14



Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 66c.

On remarque aussi qu'environ un utilisateur sur quatre utilise son micro-ordinateur pour consulter des banques de données (26 %). De plus, 81 % de ce type d'utilisateurs ne sont actifs que de 1 à 5 heures par semaine. Par contre, très peu de personnes (9 %) utilisent leur micro-ordinateur pour communiquer avec d'autres ordinateurs. De ce groupe, 6 % le font de 1 à 5 heures par semaine et 12 % de 6 à 10 heures par semaine. Cette utilisation est plus fréquente chez les cadres et professionnels (15 %) et chez les gens des provinces de l'ouest (15 %). Nous pouvons toutefois penser que la consultation de banques de données augmentera considérablement au cours des prochaines années avec l'arrivée sur le marché des systèmes ALEX, MINITEL et autres concurrents.

Si l'on examine de plus près la satisfaction ressentie envers cet outil chez les usagers, on constate que la grande majorité (81 %) des personnes qui possèdent un micro-ordinateur à domicile s'en disent généralement satisfaites (très : 44 % et assez : 37 %). Le taux de forte satisfaction est plus élevé chez ceux de 35-44 ans (52 %), ceux qui ont un revenu supérieur à 35 000 $ (53 %) (figure 15) et dans la région de l'Atlantique (62 %). Il est toutefois plus faible chez les 25-34 ans, chez ceux dont le revenu se situe entre 25 000 $ et 35 000 $ et chez les techniciens.

Figure 15

Niveau de satisfaction face à l'ordinateur de ceux qui en possèdent un et l'utilisent

Source : CROP-3SC., Op. cit., Question 67c.

On notera par ailleurs que les données d'ensemble sur la satisfaction ne permettent de repérer aucun signe d'emballement ou "d'euphorie" face à l'ordinateur chez ceux qui ont accès à un tel appareil au foyer. De fait, près de 15 % de ces personnes se déclarent "peu" ou "pas du tout" satisfaites alors que seulement 44 % affichent une satisfaction franche et non mitigée.

3.3 Autres technologies nouvelles

Il est tout aussi intéressant de s'arrêter au profil des foyers possédant un ordinateur personnel concernant l'utilisation d'autres technologies et de comparer ce profil à celui caractérisant les foyers non propriétaires d'ordinateur. De fait, une précédente analyse nous avait déjà révélé que les personnes utilisant l'ordinateur appartenaient généralement à des foyers plus portés à la consommation d'autres appareils électroniques de technologie récente, comme le magnétoscope (68 % contre 46 %), le four à micro-ondes (64 % contre 46 %) ou la télécommande pour téléviseur (70 % contre 60 %).

Or, un inventaire plus approfondi des appareils que possèdent les foyers propriétaires d'un ordinateur personnel met clairement en lumière que ces familles sont à la fois les plus grands consommateurs de magnétoscopes, de fours à micro-ondes et de télécommandes et ceux qui l'utilisent le plus assidument. Les familles ayant adopté un ordinateur sont donc généralement celles qui étaient particulièrement prédisposées à acquérir les appareils électroniques les plus modernes et à les mettre à contribution. Cette caractéristique les distingue bien sûr des familles qui n'ont pas de contact avec l'ordinateur, mais aussi de celles où un membre n'utilise l'ordinateur qu'à l'extérieur de la maison (foyers dans lesquels les appareils électroniques sont tout de même assez répandus).

L'enquête CROP révèle également qu'environ quatre personnes sur dix utilisent les guichets bancaires automatiques et ce, de façon régulière (25 %) et occasionnelle (17 %). L'utilisation régulière est plus répandue chez les 25-34 ans (39 %); elle augmente avec la scolarité (14 ans et plus : 41 %) et avec le revenu (moins de 15 000 $: 15 %, et 35 000 $ et plus : 36 %). La fréquence d'utilisation régulière est plus grande chez les cadres et professionnels (45 %), les techniciens (40 %), les anglophones (27 % contre 20 % chez les francopho-

nes) et les syndiqués (31 % contre 24 % pour les non-syndiqués). Cette fréquence augmente d'est (les provinces de l'Atlantique : 15 % et Québec : 22 %) en ouest (Ontario : 26 % et Ouest : 28 %) du pays.

CONCLUSION

Une des principales conclusions de cette enquête est à l'effet que bien que l'utilisation de l'ordinateur apparaît encore limitée à un segment de la population (les 15-34 ans, les plus scolarisés, les cadres, les professionnels et les techniciens), sa diffusion contribue à sa démystification auprès d'un nombre toujours plus grand de personnes ainsi qu'à la transformation de sa représentation sociale si bien qu'à présent, l'image de l'informatique et le rapport que la personne entretient avec la machine sont généralement perçus de façon positive. Peut-être pouvons-nous même avancer que cette diffusion a contribué à banaliser l'informatique, de telle sorte que les utilisateurs ont désormais une vue plus "réaliste" des capacités de cette technologie.

Soulignons que la diffusion de l'informatique s'effectue de façon progressive : d'abord dans la vie professionnelle, puis dans la vie privée. Au travail, le rythme de sa diffusion s'avère toutefois plus lent que prévu puisque des applications comme le télétravail et les conférences audio et vidéo, etc. ne connaissent qu'une utilisation marginale. Il en est de même au foyer, où le téléachat et autres services ne devraient se développer qu'avec l'arrivée sur le marché des systèmes Alex, MINITEL et autres concurrents.

Quoique la progression des nouvelles technologies de l'information soit lente, elle n'en est pas moins constante. Elle entraîne graduellement la société post-industrielle dans un "deuxième âge", celui de l'information. Rappelons que la période de l'après-guerre a été marquée par un contexte de développement économique et d'innovation sociale qui ont donné lieu à des changements majeurs dans les modes de vie. Au travail, les emplois des secteurs primaire et secondaire ont connu une baisse constante, alors que ceux du secteur des services augmentèrent considérablement avec, notamment, l'arrivée des femmes sur le marché du travail. Dans la vie privée, la consommation de masse (automobile, télévision, machine à laver, etc.) transforma les modes de vie et l'industrie du divertissement a fait son apparition.

Avec l'âge de l'information, l'informatique devient à son tour le pivot d'un large processus d'innovation dans l'infrastructure économique et dans l'organisation du travail : nous voyons donc émerger un secteur de l'information caractérisé par

ses industries et occupations informationnelles. Ces activités découlent de toute une gamme de nouveaux produits, associés à de nouvelles façons de créer, de distribuer et de consommer l'information et de se divertir. À son caractère "d'instrumentalité" au travail, nous pouvons sans doute associer un aspect de "familiarité" à la maison, en raison de la grande consommation des nouveaux objets électroniques.

De fait, la télématique s'intéresse de plus en plus au marché grand public afin de susciter une demande de nouveaux services et loisirs : on peut s'attendre à ce que le foyer en tant que "maison du futur" connaisse un impact aussi grand que lors de l'avènement de la télévision, donc que l'informatisation des ménages modifie considérablement l'environnement socio-culturel de l'ensemble de la population.

Cependant, un obstacle entrave toujours la diffusion massive de la télématique : l'écart entre le développement rapide du support informatique et la lente conception des produits d'information adaptés aux besoins de la population. De plus, la pénétration des foyers ne pourra s'effectuer au même rythme en raison des coûts élevés reliés aux nouveaux appareils.

Par conséquent, plusieurs ont soulevé la question de l'égalité d'accès aux nouveaux biens et services de télécommunication pour la population. Cette égalité, rappelons-le, est d'abord liée à la capacité de payer de chacun pour obtenir l'accès à une diversité de moyens de communication des ménages (loisirs, activités culturelles et sociales). Dans ce contexte, la capacité financière des personnes sera-t-elle déterminante de leur capacité d'accès et d'utilisation de la technologie?

Avec la prolifération de ses applications, l'informatique "au quotidien" est en voie de devenir non seulement un objet de consommation, mais aussi un nouveau système d'identification au monde du travail et à la vie privée. L'identité de la personne risque d'être transformée à la fois par l'utilisation de la technologie informatique et par l'accès à une information universelle et sérialisée.

Nous sommes, une fois de plus, confrontés à des questions d'éthique : dans quelle mesure les possibilités et les contraintes des nouvelles technologies de l'information détermineront-elles l'évolution intellectuelle et culturelle de l'individu ainsi que l'évolution sociale, politique et économique de nos sociétés.

ANNEXE

Méthodologie de l'enquête

1. Questionnaire de cueillette des données

L'enquête 3SC de CROP est effectuée à partir de deux questionnaires lors d'entrevues à domicile : l'un sert à mesurer les questions-remorques des clients (l'enquête étant un omnibus) de même que des sujets spécifiques de recherche pour CROP; l'autre, auto administré, mesure le profil socio-culturel du répondant. Lorsque l'entrevue est terminée, l'intervieweur laisse au répondant un cahier mesurant son profil socio-culturel et retourne le chercher quelques jours après. Les deux questionnaires sont alors fusionnés par informatique chez CROP.

2. Echantillonnage et validité

Un échantillon canadien de 2 502[1] hommes et femmes de 15 ans et plus a été interviewé à domicile. Cet échantillon est représentatif de la population canadienne agée de 15 ans et plus, comme de ses grandes régions, à l'exclusion de personnes vivant en institution (camps de l'armée, prisons, hôpitaux, etc.) et dans les Territoires du Nord-Ouest et du Yukon. Les entrevues ont été effectuées du 27 mars au 27 avril 1987.

Le modèle échantillonnal comporte cinq étapes probabilistes : la stratification selon les régions[2], la stratification selon les tailles de ville, la sélection de localités, la sélection de secteurs de recensement et la sélection de blocs. La sélection des ménages est effectuée à partir d'un ménage désigné au niveau du bloc. Des quotas stricts sont imposés pour le groupe d'âge, le sexe et pour le nombre de femmes au travail, dans le but d'assurer une représentation proportionnelle de chaque groupe dans l'échantillon.

La stratification de l'échantillon par quatre régions et par quatre tailles de ville augmente l'exactitude des résultats pour les sous-groupes clés, telles les régions plus petites.

---

1 Cet échantillon comprenait 1 007 personnes au Québec et 1 495 dans le reste du Canada.

2 Les régions du modèle échantillonnal sont les suivantes : les provinces Maritimes, le Québec, l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta, la Colombie-Britannique.

Enfin, soulignons que 10 % du travail de chaque intervieweur est vérifié par la section-terrain de CROP afin de s'assurer que les entrevues ont été effectuées au complet et avec courtoisie.

Les 2 502 questionnaires complétés furent vérifiés, codés et les informations transférées sur disquette pour compilation. Les données pour chaque région, pour chaque strate de taille de ville et pour chaque groupe d'âges sont pondérées par ordinateur proportionnellement à la population, de façon à ce que les résultats soient vraiment représentatifs de l'ensemble.